

CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA MOTIVAR LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR EDUCATIVO



Licenciada en Pedagogía
Liliana Belén Suárez Gómez

Universidad Militar Nueva Granada
Especialización en Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C.
2018

CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA MOTIVAR LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR EDUCATIVO

CONSOLIDATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT TO MOTIVATE INNOVATION IN THE EDUCATIONAL SECTOR

LILIANA BELÉN SUÁREZ GÓMEZ

Licenciada en Pedagogía infantil

Lilianasuarez24@hotmail.com

RESUMEN

En la actualidad la innovación es una necesidad para cualquier tipo de negocio, incluyendo el sector educativo, buscando la sostenibilidad en el mercado, respondiendo a las necesidades y expectativas de las familias y generaciones actuales. A través del recurso humano con el que cuenta cada organización, los conocimientos y las experiencias del mismo se pueden obtener resultados importantes. En este artículo se presentan algunas consideraciones de la gestión del conocimiento y su importancia para la competitividad y eficacia en las empresas del sector educativo privado.

Palabras clave: gestión del conocimiento, recurso humano, innovación, competitividad. Sector educativo.

ABSTRACT

At present, innovation is a necessity for any type of business, including the education sector, seeking sustainability in the market, responding to the needs and expectations of families and current generations. Through the human resource with the account, you can get important results. This article presents some aspects of knowledge management and its importance for performance and effectiveness in private sector education companies.

Key words: knowledge management, human resources, innovation, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas que se desempeñan en el sector educativo en los niveles de preescolar, básica y media privados en Bogotá, son empresas familiares, o sus dueños y/o socios son un grupo familiar, se esfuerzan por ser reconocidas por su prestigio, calidad educativa, posicionamiento a nivel nacional y aspiran estar entre las mejores 100 instituciones educativas del país.

En este sector se acostumbra tener la idea que la sostenibilidad del negocio se mantiene por diferentes aspectos, entre ellos la tradición de las generaciones de familias que estudian en los mismos colegios, o simplemente por gozar de un prestigio tradicional. Pero durante los últimos años ha disminuido el número de admisiones en las instituciones educativas privadas y ha aumentado la deserción de familias con relación a años anteriores, debido a diferentes causas, entre ellas la situación económica del país, la modalidad de educación virtual, las exigencias de las nuevas generaciones, entre otras. Una de las causas potenciales para este sector, y en si para cualquier negocio es la falta de innovación, y por ende en cada uno de los procesos que participan en la prestación del servicio educativo.

Samuelson & Nordhaus (2010), definen cuatro pilares para el desarrollo económico, el primer pilar a tener en cuenta para innovar es la calidad de los recursos humanos, esta se refiere a aquellas características que pueden hacer al capital humano más productivo, en donde destacan entre otras la capacitación de los trabajadores. [1]. Al igual que Peter Drucker, el más profundo tratadista del tema de gerencia y gestión de empresas, expresó que “el conocimiento es el negocio de los negocios, y por tanto, la gestión de una empresa en realidad debe denominarse gestión del conocimiento”.

La finalidad de este artículo es identificar los elementos promotores de la cultura de la innovación a partir de los fundamentos de la gestión del conocimiento y la gestión de la innovación.

MÈTODO

El método que se empleó para el desarrollo de este artículo es descriptivo, en el cual se identificó y delimitó el problema, se planteó la pregunta en el anteproyecto la cual se le buscó la respuesta en la siguiente etapa de la investigación.

El instrumento para la recolección de los datos es la base estadística proporcionada por el DANE de la Evolución de la matrícula por sector oficial y no oficial de Bogotá desde el 2013 hasta el 2017. También se investigaron artículos científicos y libros especializados no mayores a 10 años de publicación, la cuales se citan en las referencias.

Después se realizó un breve análisis descriptivo referente a la situación del estudio y finalmente se plantearon las propuestas que posiblemente darían la solución a la situación de esta investigación.

DESARROLLO

Análisis estadístico de matrículas del sector educativo no oficial en Bogotá [2]

A continuación se presenta partes de un análisis descriptivo del comportamiento histórico de los indicadores de matrículas de estudiantes en el sector educativo privado o no oficial a nivel Bogotá, en los niveles de preescolar, básica y media, población en edad escolar (niños y niñas con edades entre 5 y 16 años) y población en edad escolar de primera Infancia (niños y niñas con edades entre 3 y 5 años),

Las cifras de matrícula No Oficial del Distrito Capital se obtienen mediante el aplicativo del Censo C600 creado por el DANE, el cual cuenta con un formulario electrónico en ambiente web y donde los colegios, tanto oficiales como no oficiales reportan información. Debido a que no todos los colegios del sector privado cumplen con la obligación de reportar los datos, es necesario recurrir a la metodología de imputación, que consiste en una técnica estadística para completar información faltante, teniendo en cuenta los reportes realizados por los colegios en los años anteriores.

La matrícula No Oficial presenta un descenso sostenido desde 2014, sin embargo, su participación en el total de la matrícula de la capital pasó de 40,7% en 2013 a 43,0% en 2017.

**Tabla 1. Evolución de la matricula por sector (Oficial y No Oficial)
Bogotá D. C. 2013 - 2017**

Sector Educativo	2013	2014	2015	2016	2017
Oficial	883.177	887.057	877.536	827.615	788.708
No oficial	607.112	608.164	606.597	597.992	594.886
Total	1.490.289	1.495.221	1.484.133	1.425.607	1.383.594
% Oficial	59,3%	59,3%	59,1%	58,1%	57,0%
% No oficial	40,7%	40,7%	40,9%	41,9%	43,0%

Fuente: Sistema de matrícula - SED y SIMAT. Fecha de corte febrero de cada anualidad - Matrícula no oficial imputada del Registro de Información Estadística SED y Censo C600 - DANE de cada anualidad.

Elaboración y cálculos: Oficina Asesora de Planeación. Grupo Gestión de la información.

Nota: la matrícula total Bogotá incluye grados de matrícula inicial y ciclos de adultos en ambos sectores, por esta razón sobrepasa la Población en edad escolar (PEE, la cual presenta un rango de edad de (5 a 16 años).

Tabla 2. Evolución de la matrícula no oficial por nivel educativo Bogotá D.C. 2013-2017

Nivel Educativo	2013	2014	2015	2016	2017
Preescolar	109.416	98.277	100.576	94.949	89.043
Primaria	228.327	221.517	233.472	225.728	224.372
Secundaria	179.945	189.396	182.396	183.309	184.095
Media	89.424	98.974	90.153	94.006	97.376
Total	607.112	608.164	606.597	597.992	594.886

Fuente: Matrícula no oficial imputada del Registro de Información Estadística SED y Censo C600 - DANE de cada anualidad.
Elaboración y cálculos: Oficina Asesora de Planeación. Grupo Gestión de la información.

Por nivel educativo, la matrícula No Oficial solo mostró una tendencia positiva en los niveles de básica secundaria y media, especialmente esta última que creció a razón de 2,2% promedio anual; con un aumento de 3.370 alumnos en el año de 2017. Este resultado es consistente con el incremento de su participación en el total de la matrícula del sector, que pasó de 14,7% en 2013 a 16,4% en 2017.

El nivel de preescolar cedió en su participación en el total de la matrícula del sector al pasar de 15,9% en 2016 a 15,0% en 2017; básica primaria mantuvo su participación en 37,7%. Básica secundaria y media ganaron peso y alcanzaron 30,9% y 16,4% respectivamente.

Por lo anterior podemos concluir que aunque el nivel de matrículas en el sector privado o no oficial en el total de sus niveles (aproximadamente oscilan dentro del mismo rango (entre 600.000 y 590.000 aproximadamente), la tendencia entre el año 2013 y 2017 es hacia la baja.

La innovación como necesidad para la sostenibilidad de las empresas del sector educativo privado

Como se puede ver en el análisis estadístico anterior, la tendencia de las matrículas es hacia la baja cada año, por esto es necesario que las empresas del sector educativo creen estrategias para lograr matrículas de estudiantes en sus instituciones, brindando un servicio de calidad y que cumpla con las expectativas de las familias y de la sociedad en general.

El Concepto de innovación “Innovar» viene del latín Innovare, que significa: «Mudar o alterar algo, introduciendo novedades». Estas novedades se refieren en el mundo empresarial a novedosos modelos de negocio, o nuevas metodologías de operación, o nuevos productos y servicios que los diferencian de sus competidores. A un gerente se le solicita como una de sus funciones el posicionar a la empresa siendo líder en el sector de la economía a la que pertenece. La innovación es la base para que una empresa pueda diferenciarse de otra y así lograr estar mejor posicionada en el pensamiento de los consumidores finales. [3]

La innovación es un dilema que tiene en incertidumbre a los socios, directivos y docentes del sector educativo privado. Una herramienta que puede contribuir es la implementación

de sistemas de gestión de la innovación, el cual posibilitará mejorar la calidad del servicio prestado a través de la mejora en cada uno de sus procesos. La condición para ello es que se tomen las medidas correctas y se intervengan las variables fundamentales.

Requisitos del sistema de gestión de la Innovación:

- Proporcionar directrices para considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la Innovación y el potencial de mejora de los resultados, así como la mejora de los procedimientos de transferencia interna de estos resultados para optimizar los procesos de innovación de la organización.
- La transferencia y asimilación de la tecnología y del conocimiento, se debe capacitar a las instituciones para reconocer tecnologías y formas de conocimiento emergentes o nuevas tecnologías que aún no se han aplicado en el sector educativo, cuya asimilación y posterior desarrollo les proporcionará la base para potenciar sus actividades de innovación y mejorar la competitividad.
- La alta dirección de las instituciones es parte fundamental, comprometiéndose a través del establecimiento de políticas de innovación y de revisión y mejora continua de la gestión de la innovación.
- La documentación del sistema de gestión de la innovación debe incluir la política y objetivos del mismo, documentar los procedimientos necesarios para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus actividades.
- la gestión documental debe tener pleno control de todos los documentos, estableciendo un procedimiento para aprobar, revisar, actualizar, publicar y controlar su distribución. [4]

El conocimiento, la principal herramienta para la innovación

En un modelo de innovación, el conocimiento es uno de los recursos para hacerla posible, la introducción del mundo del conocimiento en las instituciones.

La revolución de los ochenta del siglo pasado supuso la incorporación del recurso en el centro de la estrategia empresarial, y por desgracia, todavía muchas empresas piensan que fue una moda, cuando es como decían los expertos de aquella época y de posteriores, el activo más importante de las organizaciones.

En los noventa pasamos por la individualización de las relaciones, hasta llegar a las competencias, cómo un estadio superior del aprovechamiento y satisfacción de las personas en las organizaciones. Nuevamente y por desgracia, muchos tomaron las competencias o como una novedad o como una moda, y no han profundizado en sus posibilidades y oportunidades, tan vinculadas a la gestión del conocimiento. [5]

Por lo anterior se destaca que el conocimiento de la organización es uno de los recursos más importantes que una empresa debe comprender y controlar. También se agrupan con otros recursos, como las personas, la infraestructura, el medio ambiente, las operaciones y los recursos de monitoreo y medición.

La organización sólo puede aprender a través de las personas que aprenden. El conocimiento de una organización es adquirido por la experiencia, que es utilizada y compartida para alcanzar los objetivos de la organización.

El conocimiento es creado sólo por los individuos. Una compañía no puede crear conocimiento sin individuos. La empresa apoya a individuos creativos o provee los contextos que necesitan para que creen conocimiento. Por tanto, la creación de conocimiento organizacional debe ser entendida como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización. [6]

Proceso de creación del conocimiento [6-1]

Los autores Nonaka y Takeuchi Distinguen dos tipos distintos de conocimiento: tácito y explícito. El conocimiento tácito es aquel que físicamente no es demostrable, sino que es del interior de cada persona en particular y el conocimiento explícito es aquel que se puede demostrar o transmitirse en algún sistema de lenguaje formal. El mecanismo dinámico y constante de relación existente entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito se constituye como base del modelo. Da a conocer los procesos de conversión del conocimiento:

- De tácito a tácito (proceso de socialización): Los individuos adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, a partir de compartir experiencias, el aprendizaje de nuevas habilidades mediante la capacitación por medio de la observación, la imitación y la práctica.

- De tácito a explícito (proceso de exteriorización): El conocimiento se articula de una manera tangible por medio del diálogo, mediante el uso de metáforas, analogías o modelos. Es la actividad esencial en la creación de conocimiento y se ve con mayor frecuencia durante la fase de creación de nuevos productos.

- De explícito a explícito (proceso de combinación): Se combinan diferentes formas de conocimiento explícito mediante documentos o bases de datos (fuentes) Los individuos intercambian y combinan su conocimiento explícito mediante conversaciones, comités, reuniones, etc.

Conocimiento no es sólo saber, sino la fundamentación o cimiento de las decisiones y otros actos de gerencia o gestión. El trabajo en equipo, la cultura y las competencias laborales pueden ayudar a organizar este conocimiento para la gestión de las empresas, lo que permite la construcción del saber hacer. [7]

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es fundamental para el éxito de los proyectos de innovación. Pero más allá de formar equipos con empleados internos de otras disciplinas Y funciones, las personas que trabajan en los procesos de innovación también deben participar activamente en la comunidad científica y tecnológica externa relacionados con el sector. No todos los inventos se realizan dentro de los laboratorios de investigación de la empresa o en el ejercicio de alguna gestión. Los directivos, docentes, ingenieros y demás personal de la empresa deben participar continuamente conferencias, estar en contacto con las principales universidades, conocer la bibliografía científica que se publica de modo de estar al tanto de los avances que puedan afectar a los productos y servicios de la empresa. [8]

Cultura: La cultura organizacional debe destacar la innovación, teniendo en cuenta los cambios como un valor central, no ser resistentes a las nuevas tecnologías, nuevos métodos, ya que en el sector educativo las nuevas generaciones las deben ir a la vanguardia de los avances del entorno. La cultura también debe fomentar la adquisición del conocimiento externo de la empresa y superar la tendencia natural de sólo tener en cuenta las invenciones internas, también se puede contemplar los avances de la competencia. [8-1]

Competencias laborales: es la capacidad productiva de las personas que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de buena calidad. Según la OIT (Organización internacional del trabajo) es la capacidad productiva para obtener un resultado exigido.

Quien ejerce una profesión u ocupa un puesto en una empresa debe poseer competencias laborales para ejercer o actuar.

Una competencia consta de tres elementos: Saber hacer (conocimientos). Querer hacer (factores emocionales y motivacionales). Poder hacer (dentro de situaciones y estructuras organizacionales). [7-1].

¿Cómo se puede capturar el conocimiento en una organización?

El conocimiento de la organización puede surgir de aspectos internos como la propiedad intelectual, las lecciones aprendidas del fracaso y éxitos, los resultados de las mejoras y la documentación, y de aspectos externos como contexto interno y externo, conocimientos del cliente, proveedores, contratistas, etc., conferencias, capacitaciones, etc.

Gestionar el conocimiento de la organización según ISO 9001:2015 es un recurso, que es considerado dentro de un mismo grupo, bajo la cláusula 7.1.6. junto con el recurso humano, el medio ambiente, la infraestructura y los recursos de monitoreo y medición.

ISO 9001:2015 utiliza algunas notas en sus cláusulas para definir el concepto de conocimiento. Existen dos tipos de conocimiento dentro de una organización: aquel que es fruto de la experiencia, y que está conformado por las lecciones que ha dejado el trabajo y la operación del negocio. Los éxitos y los fracasos. [9]

Los requisitos sobre el conocimiento de la organización son:

-Determinar los conocimientos que necesita para operar sus procesos y hacer que sus productos y servicios cumplan con los requisitos.

-Mantener este conocimiento y hacer que esté disponible cuando sea necesario.

-Tener en cuenta su conocimiento actual al hacer los cambios y determinar cómo va a adquirir conocimientos adicionales o actualizados. [10]

CONCLUSIONES

En la actualidad las instituciones educativas privadas tienen el reto de implementar nuevas estrategias para satisfacer las expectativas y necesidades de las nuevas generaciones.

La gestión del conocimiento también debe concentrarse en fortalecer los conocimientos y competencias de los directivos y los docentes, los cuales son los principales gestores de la innovación.

De manera sintética se puede decir que la gestión del conocimiento consiste en un conjunto de prácticas, apoyadas en una serie de herramientas, técnicas y metodológicas que permiten a una determinada organización:

- Identificar cuáles son los conocimientos más adecuados para llevar a cabo sus actividades presentes y desarrollar sus planes de futuro.

- conseguir la disponibilidad de dichos conocimientos, esto quiere decir que los poseen las personas de la propia organización o que pueden ser aportados por personas externas o internas.

Proteger esos conocimientos, para garantizar su permanente disponibilidad.

- utilizarlos eficazmente, con el fin de llevar a cabo, de forma excelente, las actividades de la organización. [5]

-A lo largo del desarrollo del trabajo finalmente podemos concluir que la innovación y el conocimiento son muy importantes en el desarrollo organizacional, son pilares importantes que deben incluir en su cadena de valor su articulación les permitirá ser competitivas y mantenerse ante las exigencias del mercado.

REFERENCIAS

- [1] G. ,. R. J. Espinoza, de *Innovación y diseño para la estrategia empresarial.* , Madrid (España), Pearson Educación, 2016, p. 21.

- [2] S. D. EDUCACIÓN, «[www.educacionbogota.edu.co,](https://www.educacionbogota.edu.co/)» 2017. [En línea]. Available:https://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR_EDUCATIVO/ESTADISTICAS_EDUCATIVAS/2018/PW_Caracterizacion_Sector_Educativo_De_Bogota_2017.pdf. [Último acceso: 2018].

- [3] C. ,. P. M. Ramírez, «Fundamentos de administración.(4a. ed.),» Bogotá (Colombia), Ecoe Ediciones., 2016, p. 231.

- [4] ICONTEC, «GESTIÒN DE LA INVESTIGACIÒN, DESARROLLO E INNOVACIÒN.,» BOGOTÀ, ICONTEC, 2008, pp. 3-4.

- [5] R. CARBALLO, «INNOVACIÒN Y GESTIÒN DEL CONOCIMIENTO,» ESPAÑA, DÌAZ DE SANTOS, 2006, p. 357.

- [6] I. N. y. H. Takeuchi, «La organización creadora,» de *Cómo las compañías japonesas crean la dimànica de la innovaciòn*, Mèxico D.F., Oxford university press, 1999, p. 65.

- [7] «Fundamentos de gestión empresarial,» de *Sergio Jorge Hernández y Rodriguez*, Mèxico D.F., McGraw-Hill Interamericana, 2011, p. 6.

- [8] «Mapas estratègicos, còmo convertir los activos intangibles en resultados tangibles,» de *Robert S. Kaplan y David P. Norton*, Barcelona (España), Harward business School Press, 2004.

- [9] «Escuela europea de excelencia,» 2018. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/05/como-gestionar-el-conocimiento-de-la-organizacion-segun-iso-9001/>. [Último acceso: 09 noviembre 2018].

[10] «ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,» BOGOTÀ , ICONTEC.

[11] Plan nacional decenal de educación 2016 - 2026, Colombia: Ministerio de educación nacional, 2017.

[12] ICONTEC, GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN, BOGOTÁ, 2008.

[13] T. H. Nonaka I, de *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación.*, México DF, Oxford University Press, 1999, p. Capítulo 3.